
Τα δικαιώματα όσων ταξιδεύουν με τρένο. Χρηστικές οδηγίες από την ΕΚΠΟΙΖΩ

2017/06/28 17:17 στην κατηγορία ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΟΣ

Στην έκδοση χρηστικών οδηγιών για όσους θα επιλέξουν το τρένο ως μέσο μεταφοράς, προχώρησε η ΕΚΠΟΙΖΩ.

Καθυστέρηση άφιξης

Επιστροφή χρημάτων

Όταν αναμένεται πως θα υπάρχει τουλάχιστον 1 ώρα καθυστέρηση άφιξης του τρένου στον τελικό προορισμό, τότε μπορείτε:

- εάν δεν έχει ξεκινήσει το δρομολόγιο, να μην ταξιδέψετε και να σας επιστραφεί το αντίτιμο του εισιτηρίου ή
- εάν είστε στη μέση της διαδρομής σας, να μην συνεχίσετε το ταξίδι σας και να σας επιστραφεί το αντίτιμο που αναλογεί για τη διαδρομή που δεν κάνατε. Επιπλέον δικαιούστε δωρεάν επιστροφή στο σημείο αναχώρησής σας, εάν λόγω αυτής της καθυστέρησης δεν εκπληρώνεται πλέον ο σκοπός του ταξιδιού σας ή
- να συνεχίσετε προς τον τελικό προορισμό σας, με ευθύνη της εταιρείας, το ταχύτερο δυνατό, ακόμα και με εναλλακτικό μέσο μεταφοράς ή
- να συνεχίσετε το ταξίδι σας

Αποζημίωση

Εάν ολοκληρώσετε το ταξίδι σας έχοντας καθυστέρηση τουλάχιστον 1 ώρα, μπορείτε να ζητήσετε αποζημίωση ίση με:

- 25% του αντιτίμου του εισιτηρίου, αν το τρένο καθυστερήσει από 1-2 ώρες
- 50% του αντιτίμου του εισιτηρίου, αν το τρένο καθυστερήσει πάνω από 2 ώρες

Δεν δικαιούστε αποζημίωση εάν γνωρίζατε για την καθυστέρηση του δρομολογίου πριν αγοράσετε το εισιτήριο ή εάν η καθυστέρηση είναι λιγότερο από 1 ώρα.

Διαμονή & Διατροφή

Σε περίπτωση καθυστέρησης αναχώρησης ή άφιξης που υπερβαίνει τη 1 ώρα, δικαιούστε δωρεάν:

- γεύματα και αναψυκτικά
- διαμονή σε κατάλυμα και μετακίνηση μεταξύ του σιδηροδρομικού σταθμού και

του καταλύματος, σε περίπτωση που υπάρχει ανάγκη διανυκτέρευσης

Έχετε δικαίωμα να ζητήσετε από την σιδηροδρομική εταιρεία να σας πιστοποιήσει την καθυστέρηση ή ακύρωση του δρομολογίου, επάνω στο εισιτήριό σας. Η εταιρεία απαλλάσσεται από την ευθύνη αποζημίωσης στην περίπτωση που η καθυστέρηση ή η ακύρωση του δρομολογίου, προκύπτει από εξωτερικές περιστάσεις που δεν μπορούσε να αποφύγει.

Αποσκευές

Αν οι αποσκευές χαθούν κατά τη διάρκεια του ταξιδιού δικαιούστε αποζημίωση:

- έως 1.300€/αποσκευή, αν μπορείτε να αποδείξετε την αξία της
- έως 330€/αποσκευή σε κάθε άλλη περίπτωση

Κατοικίδια

Μπορείτε να μεταφέρετε δωρεάν το κατοικίδιο σας με το τρένο αρκεί να έχετε μαζί σας ενημερωμένο το βιβλιάριο υγείας τους. Τα μικρόσωμα ζώα τα μεταφέρετε στο ειδικό καλάθι μεταφοράς τους και τα μεγαλόσωμα με φίμωτρο και λουρί δίπλα σας. Η μέγιστη διάσταση του ειδικού καλάθιού είναι 50x40x70εκ για τις αμαξοστοιχίες ΤΡΑΙΝΟΣΕ.

Για πληροφορίες και καταγγελίες

ΤΡΑΙΝΟΣΕ

Γραμμή Παραπόνων

Τηλ: 2130121121